

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA
TERHADAP KINERJA KEMITRAAN PT. PRADA MAKMUR
SEJAHTERA DI KABUPATEN KAMPAR**



Oleh:

RINALDI REZA
11381106233

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI PETERNAKAN
FAKULTAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA
TERHADAP KINERJA KEMITRAAN PT. PRADA MAKMUR
SEJAHTERA DI KABUPATEN KAMPAR**



Oleh:

RINALDI REZA
11381106233

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk mendapatkan gelar Sarjana Peternakan**

**PROGRAM STUDI PETERNAKAN
FAKULTAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HALAMAN PENGESAHAN

Jadul : Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Kinerja
Kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera di Kabupaten Kampar
Nama : Rinaldi Reza
Nim : 11381106233
Program Studi : Peternakan

Menyetujui,
Setelah diseminarkan pada tanggal,

Pembimbing I

Pembimbing II

DR. Triani Adelina, S.Pt., M.P

NIP. 19770414 200910 1 001

NIP. 19760322 200312 2 003

Mengetahui,

Dekan,
Fakultas Pertanian dan Peternakan

Ketua,
Program Studi Peternakan

Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D
NIP. 19730904 199903 1 003

Dewi Ananda Mucra, S.Pt., MP
NIP. 19730405 200701 2 027

HALAMAN PERSETUJUAN

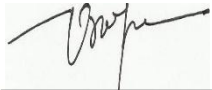

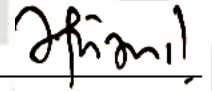

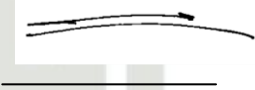
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji ujian Sarjana Peternakan pada Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dan dinyatakan lulus pada tanggal 14 April 2020

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DR. Arsyadi Ali, S.Pt., M.Agr.Sc	Ketua	1. 
2.	DR. Elviriadi, S.Pi., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	DR. Triani Adelina, S.Pt., M.P	Anggota	3. 
4.	Ir. Eniza Saleh, M.S	Anggota	4. 
5.	Anwar Efendi Harahap, S.Pt., M.Si	Anggota	5. 

UIN SUSKA RIAU

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya berupa skripsi ini adalah asli yang merupakan hasil penelitian saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun (sarjana, tesis, disertasi dan sebagainya) baik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni penelitian saya sendiri dengan arahan tim dosen pembimbing dan hak publikasi di tangan penulis dan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pula dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma hukum yang berlaku di perguruan tinggi dan Negara Republik Indonesia.

Pekanbaru, April 2020
Yang membuat pernyataan

Rinaldi Reza
11381106233

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Alhamdulillah.. Alhamdulillah.. Alhamdulillahirobbil' alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Serta lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduanku pada sang penerang ialah baginda Rasulullah Muhammad SAW.

*Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat
(QS: Al-Mujadilah 11)*

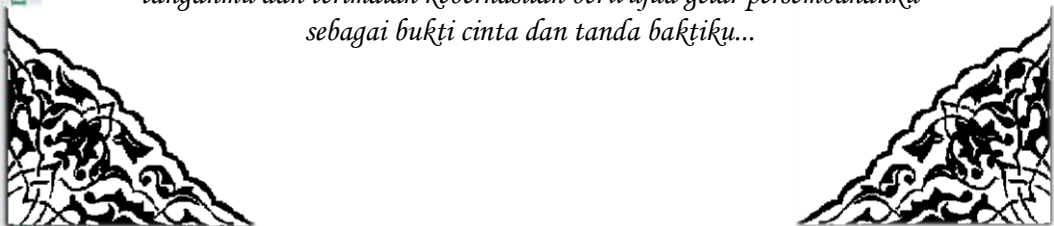
*Terima kasih atas nikmat dan rahmat-Mu yang agung ini.
Sebuah perjalanan panjang dan gelap... kini kau berikan secercah cahaya terang
Meskipun hari esok penuh teka-teki dan tanda tanya yang aku sendiri belum tahu pasti jawababnya*

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhan-mu lah hendaknya kamu berharap".
(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)*

*ya... Allah
inikah sejuta makna dan rahasia yang tersimpan,
sungguh berarti hikmah yang kau beri
Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku
Ibu dan Ayah.....*

*Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang ayahanda dan ibundaku
Setulus hatimu ibu, searif arahanmu ayah
Doamu hadirkan keridhaan untukku, Petuahmu tuntunkan jalanku
Pelukmu berkahi hidupku, dan sebaith doa telah merangkul diriku,
Menuju hari depan yang cerah,*

*Kini aku bersimpuh di tengah-tengah pusaran kalian
Maka, sambutlah aku anakmu di depan pintu tempat dimana dulu anakmu mencium tanganmu dan terimalah keberhasilan berwujud gelar persembahanku
sebagai bukti cinta dan tanda baktiku...*



RIWAYAT HIDUP



Rinaldi Reza dilahirkan di Bangkinang, Kabupaten Kampar pada tanggal 09 Maret 1994. Lahir dari pasangan Zakirman dan Eli Hayati. Merupakan anak ke-1 dari 4 bersaudara. Masuk sekolah dasar di SDN 027 Pasir Sialang pada tahun 2000 dan lulus pada tahun 2006. Pada tahun 2006 penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 6 Bangkinang dan lulus pada tahun 2009. Pada tahun 2009 penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 1 Salo dan lulus pada tahun 2012.

Pada tahun 2013 melalui jalur mandiri diterima menjadi mahasiswa pada Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bulan Januari sampai Februari 2015 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Balai Kaji Terap Peternakan Kota Dumai. Pada bulan Juli sampai Agustus 2016 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pangkalan Kerinci Barat, Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan. Pada bulan Februari 2019 penulis melaksanakan penelitian di Kabupaten Kampar.

Pada tanggal dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Peternakan melalui sidang skripsi online Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur bagi Allah *Subhana Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Kinerja Kemitraan PT. Prada Makmur Sejatera di Kabupaten Kampar"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Peternakan di Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis juga ingin menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Zakirman dan Ibunda Eli Hayati, serta adikku Emilia Reza, Muhammad Zulian Nur, Muhammad Irham, dan Adik iparku Abdul Hadi yang kusayangi yang senantiasa selalu memberi dukungan dan semangat untuk terus berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof.Dr. H. Akhmad Mujahiddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Pertanian dan Peternakan UIN Suska Riau.

3. Bapak Edi Erwan, S.Pt.,M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak DR. Irwan Taslapratama, M. Sc selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Triani Adelina, S.Pt., M.P selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Arsyadi Ali, S.Pt., M.Agr., Sc selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Ibu Dewi Ananda Mucra, S.Pt., M.P sebagai Ketua Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian dan Peternakan

6. Bapak DR. Elviriadi, S. Pi., M. Si dan Ibu Dr. Triani Adelina, S.Pt., M.Pselaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi arahan, masukan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ibu Ir. Eniza Saleh, M.S dan Bapak Anwar Efendi Harahap, S.Pt., M.Si selaku dosen penguji, terimakasih untuk kritik dan saran yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis dalam mengikuti aktivitas perkuliahan.

9. Sahabat-sahabat terbaik ku Yunita Sari, S.Pt, Feri Rahmadani, S.Pt , Rahmad Hidayat, S.Pt, Indra Kantra, S.Pt, Fikri Amanah, Muhammad Fadli, S.Pd, Joni Kurniawan, S.Pd, Eki Syahputra, S.Sos, Rianto, Muhammad Hafis, Rizki Maulan SE., MM, Ahmad Farhan, SH, Muhammad Nazri S.Ikom, Fahmil Muzkki SE., ST, Ahmad Rifaldi, ST, Bobby Wiranata, SP yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk terus berusaha dan dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak untuk semuanya.

Terimakasih untuk semua jasa baik yang diberikan kepada penulis, semoga dibalas oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Amin...

Pekanbaru, April 2020

Rinaldi Reza

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assaalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Kinerja Kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera di Kabupaten Kampar”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana peternakan pada Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak DR. Elviriadi, S.Pi., M.Si sebagai pembimbing I, ibu DR. Triani Adelina, S.Pt., M.P sebagai pembimbing II dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini serta tidak lupa pula kepada rekan-rekan yang telah memberikan bantuan dan motivasi. Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan yang akan datang, karena penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pembaca.

Pekanbaru, April 2020

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA TERHADAP KINERJA KEMITRAAN PT. PRADA MAKMUR SEJAHTERA DI KABUPATEN KAMPAR

Rinaldi Reza (11381106233)
Dibawah Bimbingan Elviriadi dan Triani Adelina

INTISARI

Menurut Undang-undang (UU) No. 9 Tahun 1995, kemitraan merupakan kerja sama antara usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan yang berkelanjutan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kemitraan yang dilakukan PT. PMS dengan peternak plasma di Kabupaten Kampar dan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja pelayanan PT. PMS di Kabupaten Kampar. Penelitian ini telah dilaksanakan di Kabupaten Kampar selama satu bulan, yakni pada bulan Februari 2019. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*), dengan pertimbangan bahwa lokasi peternak yang mudah dijangkau dan perusahaan kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera memiliki jumlah peternak plasma cukup banyak di Kabupaten Kampar. Metode yang digunakan adalah *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (kepuasan) digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan peternak plasma terhadap atribut-atribut mutu pelayanan PT. PMS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peternak terbagi menjadi 4 kuadran, yakni kuadran A merupakan atribut yang menjadi prioritas utama yaitu, Kualitas DOC, ketepatan waktu panen, respon terhadap keluhan dan kesesuaian harga hasil panen. Kuadran B merupakan atribut yang perlu dipertahankan oleh perusahaan ini yaitu, harga kontrak pakan, kualitas pakan, harga obat dan vaksin, kualitas obat dan vaksin, penerapan standar produksi, pemberian kompensasi dan pemberian bonus. Kuadran C merupakan atribut tingkat prioritasnya masih rendah yaitu, penerapan harga kontrak DOC dan jadwal pengiriman sarana produksi (pakan dan DOC). Kuadran D merupakan kuadran yang dianggap kinerjanya yang dianggap kurang penting oleh peternak dan kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan dirasakan tinggi, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan yaitu, bimbingan teknis dan frekuensi bimbingan teknis. Kesimpulan dari penelitian ini adalah, berdasarkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya, nilai kinerja ataupun pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak PT. PMS ialah sebesar 0,8215 atau 82,15%, dan nilai ini termasuk kedalam kriteria sangat puas.

Kata Kunci: Kemitraan, Inti Plasma, Tingkat Kepuasan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALYSIS OF PLASMA LIVESTOCK SATISFACTION OF PARTNERSHIP
PERFORMANCE WITH PT. PRADA MAKMUR SEJAHTERA
IN KAMPAR REGENCY**

Rinaldi Reza (11381106233)

Under the guidance Elviriadi dan Triani Adelina

ABSTRACT

According to Law (Law) No. 9 of 1995, the partnership is a collaboration between small businesses with medium businesses or large businesses accompanied by coaching and sustainable development by medium businesses or large businesses by paying attention to the principles of mutual need, mutual reinforcement and mutual benefit. This study aims to implement the partnership carried out by PT. PMS with plasma breeders in Kampar District and to find out the level of satisfaction of plasma breeders on the service performance of PT. PMS in Kampar Regency. This research has been carried out in Kampar Regency in February 2019. The selection of this location was carried out deliberately (purposive), with the consideration that the location of breeders is easy to reach and the partnership company PT. PMS has quite a number of plasma breeders in Kampar District. The method used is Importance and Performance Analysis (IPA) levels used to determine the level of importance and level of performance perceived by plasma farmers against PT. PMS. The results showed that the level of satisfaction of farmers was divided into 4 awareness, namely quadrant A is an attribute that becomes the main priority, namely, DOC quality, timeliness of the harvest, response to complaints and the suitability of the price of the crop. Quadrant B is an attribute that needs to be maintained by the core company, namely, the price of the feed contract, the quality of feed, the price of drugs and vaccines, the quality of drugs and vaccines, the application of products standards, compensation and bonuses. Quadrant C is an attribute of the priority level which is still low, namely, the application of DOC contract prices and delivery schedules for production facilities (feed and DOC). Quadrant D is a quadrant whose performance is considered to be less important by the farmer and the performance of the company is high, so the company does not need to make improvements namely, technical guidance and frequency of technical guidance. The conclusion of this study is, based on the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) value on data processing that has been done before, the value of performance or service that has been carried out by PT. PMS is 0.8215 or 82.15%, and this value is included in the criteria of being very satisfied.

Keywords: Partnership, Plasma Core, Satisfaction

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
INTISARI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	2
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1. Konsep Pola Kemitraan.....	3
2.2. Model Kemitraan Ayam Broiler	8
2.3. Karakteristik Peternak.....	10
2.4. Tingkat Kepuasan dalam Kemitraan.....	11
III. MATERI DAN METODE	17
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.2. Populasi dan Sampel	17
3.3. Metode.....	18
3.4. Data dan Instrumentasi.....	18
3.5. Analisis Data	19
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Keadaan Umum Lokasi	27
4.2. Gambaran Umum PT. Prada Makmur Sejahterah	28
4.3. Karakteristik Demografi	35
4.4. Identifikasi Usaha Peternakan	38
4.5. Pengolahan Data Lebih Lanjut	40
V. PENUTUP.....	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1. Populasi Panelis 17	
3.2. Daftar Atribut Kuisioner Penelitian	19
3.3. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja...	21
4.1. Data Demografi Berdasarkan Usia.....	35
4.2. Data Demografi Berdasarkan Pendidikan	36
4.3. Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.4. Data Demografi Berdasarkan Mata Pencaharian	38
4.5. Data Demografi Berdasarkan Mata Pencaharian	38
4.6. Data Demografi Berdasarkan Lama Bermitra.....	39
4.7. Data Demografi Berdasarkan Alasan Bermitra.....	39
4.8. Data Demografi Berdasarkan Sumber Informasi	40
4.9. Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tingkat Kesesuaian	42
4.10. <i>Hold and Action</i>	43
4.11. Atribut Pelayanan (<i>Hold</i>)	43
4.12. Atribut Pelayanan (<i>Action</i>).....	44
4.13. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran A.....	45
4.14. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran B.....	47
4.15. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran C.....	48
4.16. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran D.....	49
4.17. Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	50
4.18. Rekapitulasi Nilai WF.....	51
4.19. Rekapitulasi Nilai WS.....	52
4.20. Kriteria Nilai <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Pola Inti Plasma	7
2. Tingkat Kepuasan Konsumen	12
3. Diagram Kartesius.....	24
4. Peta Kabupaten Kampar.....	28
4.2. Struktur Organisasi PT. PMS	31
4.3. Bentuk Pola Kemitraan Inti Plasma	32
4.4. Diagram Kartesius Prioritas Peternak	45



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peternakan ayam pedaging di Indonesia dimulai sejak masa orde lama tahun 1960, berlanjut dari awal orde baru tahun 1970 sampai masa pelita II (1974-1979) yang merupakan tahap pertumbuhan ekonomi nasional. Dunia perunggasan yang semakin populer dikalangan masyarakat dengan skala usaha rumah tangga terus berkembang diberbagai daerah, sementara itu usaha skala besar juga tumbuh dan mampu menjalankan usahanya lebih efisien. Usaha skala besar inilah pemicu persaingan pasar sehingga usaha ternak besar menguasai harga sehingga usaha skala kecil atau peternak rakyat tidak mampu bersaing, kesulitan memperoleh bibit ayam yang bermutu, akibatnya peternak rakyat banyak yang gulung tikar.

Menurut Undang-undang (UU) No. 9 Tahun 1995, kemitraan merupakan kerja sama antara usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan yang berkelanjutan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. Sejalan dengan UU No. 9 Tahun 1995 maka Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan, secara prinsip kemitraan usaha tetap diarahkan dan berlangsung atas dasar norma-norma ekonomi yang berlaku.

Bagi perusahaan peternakan, kemitraan melalui model bisnis *contract farming* merupakan tuntutan logis sifat agribisnis ayam broiler dan menjadi suatu rangkaian kegiatan usaha terintegrasi (Martodireso dan Suryanto, 2002). Kegiatan usaha hulu dan hilir yang dimiliki oleh perusahaan peternakan terintegrasi umumnya terdiri dari unit *breeding* dan *hatchery* yang menghasilkan *Day Old Chick* (DOC), unit *feedmill* yang memproduksi pakan, unit *animal pharmaceutical* memproduksi obat, vaksin dan desinfektan, unit rumah potong ayam sebagai prosesor yang mengolah *livebird* (ayam hidup) menjadi *dressed chicken* dan unit *further process* yang menghasilkan produk daging ayam olahan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Riau tahun 2016, jumlah produksi ternak ayam pedaging pada tahun 2015 yaitu sebanyak 45.307.621 kg/tahun, dibandingkan dengan tahun 2014, yaitu sebanyak 40.731.586 kg/tahun,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan penghasilan terhadap pola kemitraan ini. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian tentang pola kemitraan ini, karena masih banyak hal yang perlu diperhatikan antara perusahaan dengan peternak pola kemitraan ini salah satu nya yaitu PT. Prada Makmur Sejahtera yang ada di Kabupaten Kampar, karena peternak pola kemitraan di Kabupaten Kampar banyak yang berkerja sama dengan PT. Prada Makmur Sejahtera dalam melakukan pola kemitraan ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana karakteristik umum peternak plasma PT. Prada Makmur Sejahtera di Kabupaten Kampar?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peternak plasma terhadap atribut mutu pelayanan PT. Prada Makmur Sejahtera di Kabupaten Kampar?

1.3. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kemitraan yang dilakukan PT. Prada Makmur Sejahtera dengan peternak plasma di Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja pelayanan PT. Prada Makmur Sejahtera di Kabupaten Kampar.

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang:

1. Pelaksanaan kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera di Kabupaten Kampar.
2. Memberikan informasi bagi PT. Prada Makmur Sejahtera mengenai sejauh mana perusahaan dalam melaksanakan peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah terhadap usaha pola kemitraan ini.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep dan Pola Kemitraan

2.1.1. Sejarah Kemitraan di Indonesia

Kemitraan berkembang dengan baik sejak terjadinya krisis ekonomi dan politik yang menimpa Indonesia pada akhir tahun 1997. Pemerintah, tokoh-tokoh terkemuka dari masyarakat sipil, dunia usaha dan negara-negara donor berkumpul dengan semangat pembaruan dan bekerja sama untuk memajukan demokrasi di Indonesia. Kerjasama pemerintah, tokoh-tokoh terkemuka dari masyarakat sipil mempunyai kontribusi dalam penyelenggaraan pemilihan umum yang bebas pada bulan Juni 1999 dan menghasilkan satu landasan yang ideal untuk menggerakkan upaya serupa guna memajukan pembaruan tata pemerintahan. Sebuah proses konsultasi yang dipimpin UNDP melahirkan kemitraan bagi pembaruan tata pemerintahan di Indonesia pada bulan Maret 2000. Secara formal kemitraan di bidang pertanian yang ditumbuh kembangkan oleh pemerintah dimulai tahun 1970-an dengan model Perusahaan Inti Rakyat Perkebunan (PIR-Bun) sebagai terjemahan dari "*Nucleus Estate Smallholder Scheme*" (NESS). Konsep dari model PIR-Bun dibangun atas respon dari Bank Dunia yang menghendaki percepatan pembangunan pada sub sektor perkebunan terutama yang menyangkut komoditas ekspor dan sekaligus dapat menciptakan kesempatan kerja baru bagi petani yang menetap disekitar perkebunan dan mengelola kebun milik pribadi (Puspitawati, 2004).

Kemitraan usaha peternakan telah dikembangkan sejak tahun 1984 dengan pola kemitraan Perusahaan Inti Rakyat (PIR) (Sumardjo *et al.* 2004). Pada pola PIR, perusahaan berperan sebagai inti dan peternak rakyat berperan sebagai plasma. Kerjasama kemitraan pada usaha ayam ras banyak dilakukan dalam tiga bentuk kerjasama yaitu kerjasama dengan harga kontrak, kerjasama bagi hasil dan paklon. Rustiani *et. al* (1997) dalam Puspitawati (2004) menyimpulkan bahwa pemerintah Indonesia sangat terdorong untuk menerapkan model kemitraan karena beberapa alasan strategis. Pertama, model kemitraan dapat meningkatkan kapasitas produksi pertanian Indonesia, terutama komoditas ekspor, sehingga menunjang program pembangunan berorientasi ekspor. Kedua, model ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dianggap sebagai koreksi terhadap sistem pengembangan pertanian yang berorientasi perkebunan besar (*estate*) dan cenderung bersifat tertutup. Pada kemitraan petani kecil dianggap memiliki peran petani daripada harus menginvestasikan sejumlah dana untuk penyediaan tanah.

2.1.2. Defenisi Kemitraan

Kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama, dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan. Karena merupakan strategi bisnis maka keberhasilan kemitraan sangat ditentukan oleh adanya kepatuhan diantara yang bermitra dalam menjalankan etika bisnis (Hafsah, 1999).

Sasmitaet al., (2010) menyatakan bahwa kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah dan besar atas dasar prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. Amenuri *et al* (2006) menyatakan bahwa melalui kemitraan, peternak mitra menerima pembinaan mengenai pemeliharaan sehingga berpengaruh pada hasil produksi. Bahwa peternak mitra mengeluarkan modal dan biaya operasional yang relatif lebih sedikit karena mendapat bantuan modal dari perusahaan inti. Definisi dan kebijaksanaan kemitraan usaha resmi telah diatur dalam Undang-undang No. 41 Tahun 2014 yang kemudian dijabarkan dalam pasal 31 mengenai sistem kemitraan.

Pemasaran dalam lingkup kemitraan menyangkut harga dan jaminan pihak perusahaan mitra dalam pembelian output produksi yang dihasilkan kelompok mitra. Selain jaminan dibelinya produk yang dihasilkan, pihak perusahaan mitra umumnya menyediakan fasilitas supervisi, kredit, input produksi, peminjaman atau penyewaan mesin dan bantuan/nasehat teknis lainnya. Secara ekonomi, kemitraan dapat dijelaskan sebagai berikut, (1). Esensi kemitraan terletak pada kontribusi bersama, baik berupa tenaga (*labour*) maupun benda (*property*) atau keduanya untuk tujuan kegiatan ekonomi. Pengendalian kegiatan dilakukan bersama dan pembagian keuntungan dan kerugian didistribusikan diantara mitra (2). "*Partnership*" / "*alliance*" adalah suatu asosiasi yang terdiri dari dua orang/usaha atau yang sama-sama memiliki sebuah peran dengan tujuan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencari laba (3). Kemitraan adalah suatu persekutuan dari dua orang atau lebih sebagai pemilik bersama yang menjalankan suatu bisnis mencari keuntungan, dan (4). Suatu kemitraan adalah suatu perusahaan dengan sejumlah pemilik yang menikmati bersama keuntungan-keuntungan dari perusahaan dan masing-masing menanggung liabilitas yang tidak terbatas atas hutang-hutang perusahaan (Haeruman, 2002).

2.1.3. Tujuan Kemitraan

Pada dasarnya maksud dan tujuan kemitraan yaitu untuk meningkatkan pemberdayaan usaha kecil dibidang manajemen, produk, pemasaran dan teknis disamping agar bisa mandiri demi kelangsungan usahanya sehingga bisa melepaskan diri dari sifat ketergantungan (Tohar, 2000). Bobo (2003), menyatakan bahwa tujuan utama kemitraan adalah untuk mengembangkan pembangunan yang mandiri dan berkelanjutan dengan landasan ekonomi dan struktur perekonomian yang kokoh dan berkeadilan dengan ekonomi rakyat sebagai tulang punggung utamanya. Ciri dari kemitraan usaha terhadap hubungan timbal balik bukan sebagai buruh-majikan atau atasan-bawahan sebagai adanya pembagian risiko dan keuntungan yang proporsional, disinilah kekuatan dan karakter kemitraan usaha.

Dalam upaya meningkatkan produksi ternak atau daging, sekaligus meningkatkan pendapatan peternak, pemerintah telah banyak menetapkan kebijakan diantaranya adalah program pengembangan kemitraan pada usaha perunggasan. Dalam keputusan menteri pertanian nomor 472/Ktps/TN.330/6/1996. Tentang petunjuk pelaksanaan pembinaan usaha peternakan ayam ras pedaging dinyatakan kemitraan adalah kerjasama di bidang usaha budidaya ayam ras antara peternak rakyat ayam ras pedaging dengan peternak dan atau perusahaan dibidang peternakan (Gerson, 2001).

2.1.4. Prinsip-prinsip Kemitraan

Menurut Sa'id dan Intan (2000) dalam Veronica (2001), prinsip-prinsip kemitraan yang harus ada agar menjamin suksesnya kemitraan antara lain prinsip saling ketergantungan dan saling membutuhkan, saling menguntungkan, memiliki transparansi, memiliki azas formal dan legal, melakukan alih pengetahuan dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengalaman, melakukan pertukaran informasi, penyelesaian masalah dan pembagian keuntungan yang adil.

Prinsip kemitraan memerlukan syarat-syarat sebagai berikut, (1). Saling pengertian (*common understanding*). Prinsip saling pengertian ini dikembangkan dengan cara meningkatkan pemahaman yang sama mengenai lingkungan, permasalahan lingkungan, serta peranan masing-masing komponen. Selain aspek lingkungan yang mungkin sangat baru bagi para pelaku pembangunan, juga pemahaman diri mengenai fungsi dan peranan masing-masing aktor penting. Artinya masing-masing aktor harus dapat memahami kondisi dan posisi komponen yang lain, baik pemerintah, pengusaha, maupun masyarakat. (2). Kesepakatan bersama (*mutual agreement*). Kesepakatan adalah aspek yang penting sebagai tahap awal dari suatu kerjasama yang baik antara pihak-pihak yang bersangkutan. Kesepakatan ini hanya dapat diraih dengan adanya saling pengertian seperti yang disebutkan di atas. Hal ini merupakan dasar-dasar untuk dapat saling mempercayai dan saling memberi diantara para pihak yang bersangkutan. (3). Tindakan bersama (*collective action*). Tindakan bersama ini adalah tekad bersama-sama untuk mengembangkan kepedulian lingkungan. Cara yang dilakukan tentu berbeda antara pihak yang satu dengan pihak yang lain tetapi tujuannya sama yaitu melindungi lingkungan dari kerusakan.

Hal ini merupakan tujuan dari penggunaan prinsip-prinsip kemitraan. Pendekatan kemitraan ini memberikan peluang bagi masing-masing pihak untuk saling memanfaatkan keuntungan yang didapat dari upaya perlindungan lingkungan. Masing-masing pihak dapat mengambil manfaat dari perlindungan lingkungan adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara membangun kualitas hidup yang baik dan membina daya dukung alam mampu menopang keberlanjutan pembangunan. Keikutsertaan masyarakat dalam pengelolaan lingkungan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mereka sesuai dengan kepentingan usaha masing-masing baik secara ekonomis maupun ekologis bukan sebaliknya. Keikutsertaan masyarakat dalam pengelolaan lingkungan akan memberikan jaminan kepentingan hakiki mereka. Kepentingan hakiki tersebut berupa kualitas hidup yang makin meningkat dan kelestarian

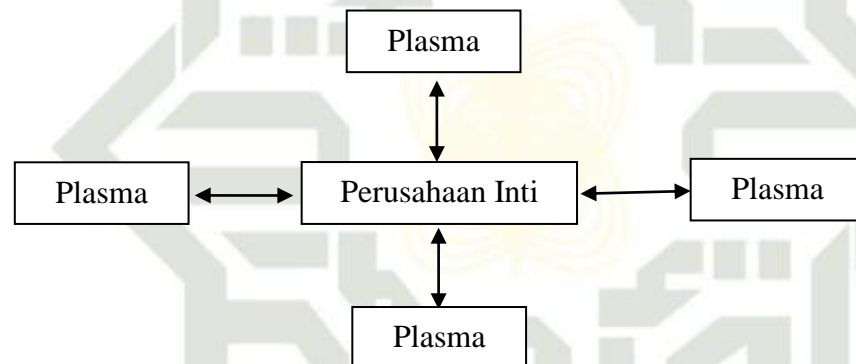
fungsi lingkungan (sumber daya alam) terutama untuk kepentingan kehidupan mereka di masa mendatang.

2.1.5. Bentuk-bentuk Pola Kemitraan

Pola kemitraan yang banyak dilaksanakan di Indonesia, yaitu pola inti plasma, pola subkontrak, pola dagang umum, pola keagenan, pola kerjasama operasional khusus (KOA) dan pola kemitraan penyertaan saham (Direktorat Pengembangan Usaha, Deptan 2002).

1. Inti Plasma

Pola inti plasma banyak digunakan dalam usaha peternakan, khususnya ayam broiler (Suharno 2002). Hubungan kemitraan dalam pola ini adalah antara perusahaan mitra dengan kelompok mitra. Model pola inti plasma dapat dilihat pada Gambar 2.1. berikut ini.



Gambar 2.1. Model Pola Inti Plasma (Suharno, 2002)

Kegiatan perusahaan mitra, yaitu: menampung dan membeli hasil produksi, memberi bimbingan teknis dan pembinaan manajemen kepada plasma, memberikan pelayanan kepada plasma berupa permodalan/kredit, sarana produksi dan teknologi, mempunyai usaha budidaya pertanian/memproduksi kebutuhan perusahaan dan menyediakan lahan. Kegiatan kelompok mitra, yaitu: pengelola seluruh usaha bisnisnya sampai dengan panen, menjual hasil produksinya kepada perusahaan inti dan memenuhi kebutuhan perusahaan sesuai persyaratan yang telah disepakati.

2. Sub kontrak

Dalam pola kemitraan ini, mitra memproduksi komponen yang diperlukan oleh perusahaan mitra sebagai bagian dari produksinya. Kegiatan perusahaan mitra, yaitu: membeli komponen produksi yang dihasilkan oleh kelompok mitra,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyediakan bahan baku/modal kerja dan melakukan kontrol kualitas produksi. Kegiatan kelompok mitra, yaitu: memproduksi kebutuhan yang dibutuhkan oleh perusahaan mitra, menyediakan tenaga kerja dan membuat kontrak bersama yang mencantumkan volume, harga dan waktu.

Dagang Umum

Dalam pola kemitraan ini, perusahaan mitra berfungsi memasarkan hasil produksi kelompok mitranya.

Keagenan

Dalam pola kemitraan ini, kelompok mitra diberi hak khusus untuk memasarkan barang atau jasa usaha perusahaan mitra.

Kerjasama Operasional Khusus

Dalam pola kemitraan ini, kelompok mitra menyediakan lahan, sarana dan tenaga. Perusahaan mitra harus menyediakan biaya, modal dan atau sarana untuk mengusahakan suatu komoditi pertanian.

6. Pola Kemitraan Penyertaan Saham

Dalam pola kemitraan ini, penyertaan modal (equity) antara usaha kecil dengan usaha menengah atau besar. Penyertaan modal usaha kecil dimulai sekurang-kurangnya 20 persen dari seluruh modal saham perusahaan yang baru dibentuk dan ditingkatkan secara bertahap sesuai kesepakatan antar pihak yang melakukan kerjasama.

2.2. Model Kemitraan Ayam Broiler

Kerjasama pola kemitraan merupakan bentuk kerjasama yang didasarkan pendekatan agribisnis. Sehingga inti memegang peranan penting dalam mensuplai sarana produksi dan subsistem sarana tataniaga. Sedangkan peternak plasma berperan pada subsistem usaha ternak ayam potong, yaitu sebagai pengelola. Sarana produksi yang dipasok dan harga jual produksi telah menjadi kesepakatan dimuka, hal ini yang memberikan kepastian usaha bagi plasma dimana selama ini kepastian harga pasar menjadi kendala utama peternakan ayam potong (Dahlan, 2010).

Menurut Surat Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 472/Kpts/TN/330/6/1996, pola umum kemitraan antara pengusaha dan peternak dapat dikategorikan dalam tiga kelompok, yaitu : (1). Perusahaan Inti Rakyat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(PIR) yaitu perusahaan yang melakukan fungsi perencanaan, bimbingan dan pelayanan sarana produksi, kredit, pengolahan dan pemasaran hasil tani yang dibimbingannya sambil menjalankan usaha tani yang memiliki dan dikelola sendiri (2). Perusahaan pengelola, yaitu perusahaan yang melakukan fungsi perencanaan bimbingan dan pelayanan sarana produksi, kredit, pengelolaan dan pemasaran hasil usaha tani yang dibimbingnya tetapi tidak menyelenggarakan usaha tani sendiri (3). Perusahaan penghela yaitu perusahaan yang hanya melakukan fungsi perencanaan, bimbingan dan pemasaran hasil.

Hafsah (1999) menyatakan bahwa dalam sistem pola kemitraan inti plasma, perusahaan bertindak sebagai inti bertanggung jawab terhadap pengadaan DOC, obat, pakan dan pembinaan pelaksanaan budidaya ayam serta membantu manajemen usaha peternak plasma, sedangkan peternak sebagai plasma menyediakan sarana perkandangan, melakukan pemeliharaan serta mengikuti aturan yang telah ditetapkan bersama.

Johari (2000) menyatakan ada 3 pilihan bagi peternak ayam ras pedaging menjadi peternak mandiri atau peternak plasma, yaitu : (1). Ikut menjadi plasma, ini disarankan untuk peternak baru (dalam taraf belajar), juga peternak yang bangkrut atau jatuh, atau bagi yang ingin berinvestasi secara aman atau takut resiko rugi serta bagi mereka yang bermodal terbatas (2). Menjadi peternak mandiri, dengan syarat peternak mempunyai pengalaman teknis dan modal yang cukup, dan (3). Sebagai plasma dan peternak mandiri.

Bila dilihat dari segi pelaku pola kemitraan maka jenis kemitraan dapat dibedakan jadi dua tipe yaitu vertikal dan horizontal. Kemitraan vertikal terjadi apabila peserta kemitraan merupakan integrasi dari hulu hingga hilir, sedangkan horizontal terjadi apabila pelakunya melakukan usaha sejenis (Suharno, 1999). Untuk meningkatkan daya saing produksi perunggasan nasional, perlu dikembangkan kemitraan melalui integrasi vertikal, melihat kondisi struktur peternakan nasional masih didominasi oleh peternak rakyat berskala kecil bahwa koordinasi vertikal lebih sesuai untuk dijalankan karena dapat mengurangi biaya, meningkatkan keuntungan serta memberikan arus keuntungan yang lebih stabil, pertumbuhan tetap, pemasokan bahan mentah secara tetap, atau salah satu kemungkinan memperoleh keuntungan ekonomis lainnya (Saragih, 1998).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3. Karakteristik Peternak

2.3.1. Umur Peternak

Arisani (2001) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa tingkat umur berhubungan nyata ($P < 0,05$) dengan skala kepemilikan ternak dan tingkat penerimaan perbulan. Semakin tinggi tingkat umur peternak menunjukkan semakin tinggi pula ternak ayam pedaging yang dimilikinya, karena dengan bertambahnya umur membuat peternak semakin berpengalaman. Semakin tinggi tingkat umur juga menunjukkan semakin tinggi tingkat pendapatan, karena peternak semakin berpengalaman dalam menambah sumber pendapatannya, salah satunya melalui usaha ternak ayam ras pedaging. Selanjutnya dinyatakan bahwa, sebagian besar peternak yang mengalami peningkatan pada usaha ternaknya berada pada kelompok umur 45 tahun sampai kurang dari 55 tahun. Sebaliknya peternak yang mengalami penurunan pada usaha ternaknya berada pada kelompok umur kurang dari 45 tahun. Hal ini disebabkan karena peternak yang berumur lebih tua memiliki pengalaman yang lebih banyak, sehingga menambah kemampuan mereka dalam mengolah usaha ternak ayam ras pedaging.

2.3.2. Pendidikan Peternak

Pendidikan merupakan salah satu unsur yang cukup penting yang dapat merubah sikap dan perilaku, meningkatnya dan berkembangnya pola pikir, wawasan serta lebih memudahkan seseorang menyerap informasi yang sifatnya membawa pembaharuan dan kemajuan. Tingkat pendidikan peternak merupakan salah satu unsur yang cukup dominan bagi kemungkinan terjadinya perkembangan dan kemajuan dari dunia usahanya. Pendidikan akan berpengaruh dalam penyerapan atau adopsi terhadap inovasi pertanian maupun peternakan serta dapat meningkatkan kemampuan berpikir dalam mengelola usaha peternakannya, sehingga dapat meningkatkan efisiensi usaha peternakannya (Chaprialin, 2000).

Lumentha (1997) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat pendidikan berhubungan nyata ($P < 0,05$) dengan skala kepemilikan ternak, dan penerimaan perbulan. Semakin tinggi tingkat pendidikan peternak, maka semakin tinggi jumlah ternak yang dimilikinya. Hal ini disebabkan karena begitu pentingnya mempunyai usaha ternak dengan jumlah yang cukup banyak untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menambah pendapatan bagi keluarga, peternak juga semakin pandai dalam mengelola usaha ternaknya.

2.3.3. Pengalaman Beternak

Pengalaman beternak mempengaruhi tingkat pengetahuan dan keterampilan peternak dalam pengelolaan usaha peternakannya. Semakin lama pengalaman beternak cenderung semakin memudahkan peternak dalam mengambil keputusan yang berhubungan proses produksi (Chaprialin, 2000). Menurut Hendarto (2000) dalam penelitiannya pengalaman beternak menggambarkan tentang lama responden (peternak) mengenal usaha ternak. Semakin lama pengalaman beternak, maka semakin banyak pula pengetahuan tentang pengelolaannya, sehingga akan berpengaruh juga pada hasil yang didapatkan dari usaha ternak tersebut.

2.4. Tingkat Kepuasan dalam Kemitraan

Kepuasan adalah pernyataan perasaan setelah membandingkan harapan terhadap produk sebelum membeli dan kenyataan yang dialami setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk (Simamora, 2001 dalam Rachman, 2011). Oliver (1996), menyatakan kepuasan adalah sebuah pertimbangan bahwa fitur dari sebuah produk atau jasa memberikan sebuah tingkat kenikmatan terpenuhinya ekspektasi konsumen.

Kusumah (2008) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan perbedaan antara harapan dan kinerja yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terlebih dahulu kita harus mengetahui harapan dari pelanggan yang kemudian digunakan sebagai landasan untuk memberikan produk/jasa yang diinginkan sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi untuk memuaskan pelanggan, perusahaan harus lebih dahulu mengetahui produk apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berangkat dari itulah perusahaan mengembangkan usahanya (Supranto, 2001).

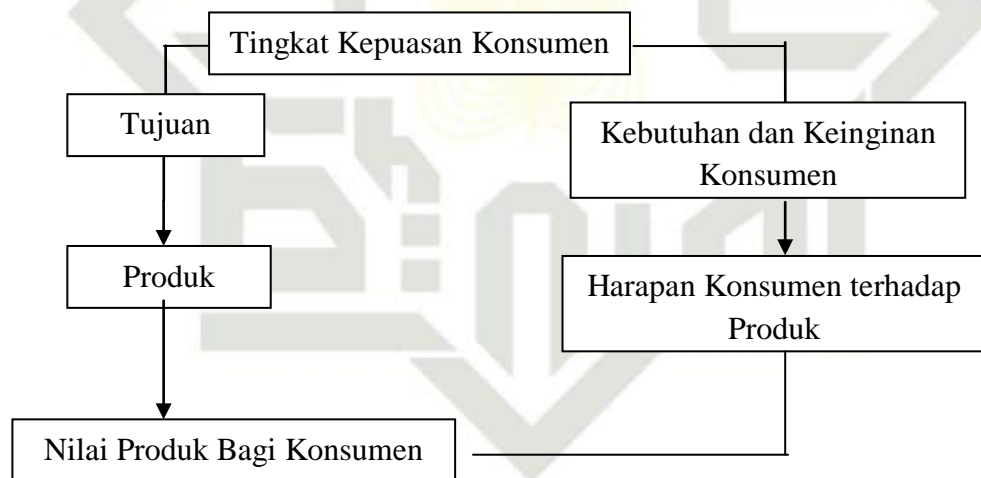
Umar (2003) menyatakan kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan pelanggan. Irawan (2004) menyatakan, kepuasan kemitraan ayam broiler ketika antara perusahaan inti dan plasma dalam hal ini adalah peternak memperoleh hasil yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau memberi keuntungan kepada kedua belah pihak sehingga memunculkan rasa puas atau senang.

Kotler (2000 dalam Ramli 2011) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut: (1) Loyal terhadap produk, (2) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, (3) Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain. Engel *et al.*, (1994) dalam Kusumah, (2008) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan konsumen muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.2. berikut ini.



Gambar 2.2. Tingkat Kepuasan Konsumen (Engel., *et al* 1994)

Lele dan Seth dalam Syafrudin (2001) menyatakan bahwa memuaskan pelanggan adalah pertahanan paling baik melawan pesaing. Keunggulan pangsa pasar yang memberikan perlindungan jangka panjang dan tak dapat ditandingi bukan diwujudkan melalui penemuan baru, teknologi, biaya tenaga lebih rendah, peraturan hukum ataupun pangsa pasar tetapi hal terpenting adalah menjaga agar pelanggan tetap senang dan puas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Rangkuti (2003), salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai mutu jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance* dan *tangible*. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diterima konsumen. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Sumarwan (2003) menyatakan bahwa teori yang menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah *the expectancy disconfirmation model*. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen. Ketika konsumen membeli suatu produk, ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut: (1). Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut dengan diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*), maka konsumen akan merasa puas, (2). Produk berfungsi seperti yang diharapkan, disebut dengan diskonfirmasi sederhana (*simple disconfirmation*). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, akan tetapi produk tersebut juga tidak mengecewakan, maka konsumen akan memiliki perasaan netral, dan (3). Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut dengan diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*). Produk yang berfungsi buruk tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan menyebabkan kekecewaan konsumen, sehingga konsumen merasa tidak puas.

Irawan (2003) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan secara tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan profitabilitas. Kepuasan pelanggan merupakan strategi yang lebih bersifat defensif sehingga kemampuan untuk mempertahankan pelanggan itulah yang pada akhirnya mempengaruhi profitabilitas dalam jangka panjang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.1. Pengukuran Kepuasan

Manfaat dari pengukuran kepuasan konsumen adalah sebagai berikut: (1). Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan prima kepada pelanggan, (2). Pengukuran memberitahukan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan, serta bagaimana harus melakukannya, (3). Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberikan pelayanan, (4). Pengukuran bisa dijadikan dasar untuk menentukan standar kinerja dan prestasi yang harus dicapai agar mutu pelayanan semakin baik dan kepuasan pelanggan meningkat, dan (5). Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi (Gerson, 2001).

Kusumah (2008) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan perbedaan antara harapan dan kinerja yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Penilaian tingkat kepuasan peternak plasma dilakukan dengan melihat penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kemitraan terhadap atribut kemitraan yang diberikan oleh inti. Berdasarkan pendapat Irawan (2003), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem, atau sesuatu yang bersifat emosi. Menurut Rangkuti (2003), salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai mutu jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance* dan *tangible*. Kepuasan pelanggan secara tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan profitabilitas. Kepuasan pelanggan merupakan strategi yang lebih bersifat defensif sehingga kemampuan untuk mempertahankan pelanggan adalah yang pada akhirnya mempengaruhi profitabilitas dalam jangka panjang (Irawan, 2003).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2. Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Kotler (2000) jasa merupakan produk yang ditawarkan tetapi tidak berwujud dan tidak tahan lama. Keadaan tersebut merupakan bagian dari beberapa karakteristik jasa. Empat karakteristik utama mutu pelayanan jasa yaitu : (1). *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa bersifat *intangibility* sehingga lebih sulit didefinisikan karena jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, maupun diraba karena jasa merupakan suatu perbuatan kinerja (*performance*) atau usaha, (2). *Inseparability* (tidak terpisahkan). Jasa tidak berada terpisah dari penyedia jasa, maka jasa dengan saluran distribusi menjadi tidak terpisahkan. Jasa biasanya dijual terlebih dahulu lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, (3). *Heterogenitas* (beraneka ragam). Jasa sangat beraneka ragam karena jasa bersifat *standard output*, artinya bahwa jasa sangat bervariasi dalam bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan keanekaragaman jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi konsumen selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani konsumen dan beban kerja perusahaan. Keanekaragaman jasa mengharuskan perusahaan untuk mengefektifkan manajemen saluran distribusinya agar tercapai standarisasi jasa, dan (4). *Perishability* (tidak tahan lama). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Jika tidak digunakan maka jasa tersebut tidak berlaku atau tidak dapat digunakan lagi.

Supranto (2001) menyatakan bahwa mutu merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh penyedia jasa. Aplikasi mutu sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja adalah bagian yang paling penting dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkembang, baik sebagai pemimpin pasar ataupun untuk strategi terus tumbuh.

Umar (2003) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu : (1). *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, (2). *Responsiveness*, yaitu respon atau kesiapan karyawan atau staf dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, (3). *Assurance*, yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara cepat, keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, (4). *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, dan (5). *Tangibles*, yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Menurut Supranto (2001), ada lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa dalam rangka memberikan kualitas jasa yang tinggi kepada konsumennya, yaitu sebagai berikut: (1). Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, dikarenakan manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan konsumen, (2). Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, dikarenakan manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifikasi, (3). Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, dikarenakan para *personel* mungkin tidak terlatih baik dan tidak memenuhi standar, dan (4). Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dikarenakan harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil perusahaan dan iklan perusahaan. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, dikarenakan konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

III. MATERI DAN METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Kabupaten Kampar selama satu bulan, yakni pada bulan Februari 2019. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*), dengan pertimbangan bahwa lokasi peternak yang mudah di jangkau dan perusahaan kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera memiliki jumlah peternak plasma cukup banyak di Kabupaten Kampar.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah peternak plasma yang menjalin kerja sama kemitraan dengan PT. Prada Makmur Sejahtera yang tersebar di beberapa Kecamatan di Kabupaten Kampar (Tabel 3.1.), dari populasi tersebut dipilih sampel secara sengaja sebanyak 30 orang peternak yang bermitra dengan PT. Prada Makmur Sejahtera. Populasi panelis yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1. berikut ini.

Tabel 3.1. Populasi Panelis

Kecamatan	Panelis	Persentase
XII Koto Kampar	-	0,00%
Bangkinang Seberang	4	13,33%
Bangkinang	5	16,67%
Gunung Sahilan	-	0,00%
Kampa	-	0,00%
Kampar	-	0,00%
Kampar Kiri	-	0,00%
Kampar Kiri Hilir	7	23,33%
Kampar Kiri Hulu	-	0,00%
Kampar Kiri Tengah	6	20,00%
Kampar Utara	-	0,00%
Koto Kampar Hulu	-	0,00%
Kuok	-	0,00%
Perhentian Raja	2	6,67%
Rumbio Jaya	-	0,00%
Salo	-	0,00%
Siak Hulu	-	0,00%
Tambang	3	10,00%
Tapung	3	10,00%
Tapung Hilir	-	0,00%
Tapung Hulu	-	0,00%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer, (2019)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dimana penarikan sampel dilakukan secara sengaja atau tidak acak dengan pertimbangan seseorang yang dijadikan sampel memiliki informasi yang diperlukan. Karakteristik sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah peternak plasma yang telah bermitra dengan PT. Prada Makmur Sejahtera minimal 2 periode dan berada di wilayah hukum Kabupaten Kampar.

3.3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian survei pada peternak plasma yang bermitra dengan PT. Prada Makmur Sejahtera. Penelitian survei adalah pengumpulan data primer dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab dengan responden. Pertanyaan yang diajukan kepada responden dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan, disusun dan ditabulasikan.

3.4. Data dan Instrumentasi

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara langsung terhadap responden dengan menggunakan kuisioner yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber lain yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini.

Data perusahaan yang diperlukan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Sejarah singkat berdirinya PT. Prada Makmur Sejahtera
2. Struktur organisasi PT. Prada Makmur Sejahtera
3. Kegiatan usaha yang dilakukan PT. Prada Makmur Sejahtera
4. Aturan dan kontrak kemitraan yang ditetapkan PT. Prada Makmur Sejahtera

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner. Petanyaan-pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan atribut-atribut yang menjadi perhatian peternak plasma, baik itu atribut produk maupun atribut jasa. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan skala untuk mengurangi subyektifitas responden (Sumarwan, 2003).

Penggunaan skala juga dimaksudkan untuk mempermudah penjabaran tentang tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuisisioner dibuat berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Atribut kuisisioner penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Daftar Atribut Kuisisioner Penelitian

Periode	No	Atribut	Dimensi Kualitas Pelayanan
Pelayanan Sarana Produksi	1	Penerapan harga kontrak DOC	<i>Assurance</i> (jaminan)
	2	Kualitas DOC	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	3	Harga kontrak pakan	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	4	Kualitas pakan	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	5	Harga obat dan vaksin	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	6	Kualitas obat dan vaksin	<i>Tangible</i> (bukti nyata)
	7	Jadwal pengiriman sarana produksi	<i>Assurance</i> (jaminan)
Pelayanan Teknis Budidaya	8	Frekuensi bimbingan teknis	<i>Empathy</i> (empati)
	9	Pelayanan dan materi bimbingan	<i>Assurance</i> (jaminan)
	10	Penerapan standar produksi	<i>Assurance</i> (jaminan)
	11	Kesesuaian waktu panen	<i>Reliability</i> (dapat dipercaya)
	12	Respon terhadap segala keluhan	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)
Pelayanan Pasca Panen	13	Kesesuaian harga <i>output</i> /panen	<i>Assurance</i> (jaminan)
	14	Pemberian bonus	<i>Reliability</i> (dapat dipercaya)
	15	Pemberian kompensasi	<i>Reliability</i> (dapat dipercaya)

Sumber : Kusumah (2008)

3.5. Analisis Data

Dalam penelitian ini dilakukan metode penilaian skala likert untuk menghitung tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja perusahaan. Jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif digunakan untuk mengetahui gambaran umum pola kemitraan, sedangkan data kuantitatif yang diperoleh dari peternak plasma akan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak plasma. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis adalah metode IPA dan CSI.

Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (kepuasan) digunakan untuk mengetahui tingkat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan peternak plasma terhadap atribut-atribut mutu pelayanan PT. Prada Makmur Sejahtera. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma secara keseluruhan. Data yang diperoleh disusun dalam bentuk tabulasi dan diuraikan secara deskriptif.

3.5.1. Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mendeskripsikan sebagian karakteristik peternak, karakteristik usaha dan variabel tingkat kepuasan peternak ayam ras pedaging terhadap pola kemitraan dengan perusahaan kemitraan ayam ras pedaging di Kabupaten Kampar, digunakan skala likert dengan rumus:

$$RS = \frac{ST - SR}{BS} - 0,01 \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

Keterangan:

RS= Rentang Skala

ST= Skala Tertinggi

SR= Skala Terendah

BS= Banyak Skala

Rentang penilaian berkisar 1-5, rentang skala pada penelitian ini dihitung sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{5-1}{5} - 0,01 = 0,79 \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

3.5.2. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja atau *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan untuk mengukur variabel atau atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Analisis ini menggunakan skala likert 1-5.

Total penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih skor pada skala tersebut. Untuk menginterpretasikan nilai suatu atribut secara keseluruhan oleh responden berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan, dibutuhkan suatu rentang skala.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun rentang (*range*) bobot tiap skala, menurut Martilla dan James (1997) adalah :

$$\frac{(X_{ib} - X_{ik})}{X} \text{ sehingga } \frac{(5 - 1)}{5} = \frac{(4)}{5} = 0,08$$

Dimana:

X_{ib} = Skor terbesar yang mungkin diperoleh dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban sangat penting atau sangat puas (skor 5) terhadap setiap atribut.

X_{ik} = Skor terkecil yang mungkin diperoleh dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban tidak penting atau tidak puas (skor 1) terhadap setiap atribut i.

X = Banyaknya skala pengukuran

Besar *range* skor untuk setiap kelas yang diteliti adalah :

$$\frac{(X_{\max} * Y) - (X_{\min} * Y)}{Z} \text{ sehingga } \frac{(5 * 30) - (1 * 30)}{5} = \frac{(150 - 30)}{5} = 24$$

Dimana :

X_{\max} = Skor jawaban terbesar

X_{\min} = Skor jawaban terkecil

Y = Jumlah responden yang memilih

Z = Banyaknya skala jawaban

Skala likert pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 3.3. berikut ini.

Tabel 3.3. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Skor	Bobot	Skor Jawaban	Tingkat Kinerja(X)	Tingkat Kepentingan (Y)
30,0 – 53,9	1,00 – 1,79	1	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting
54,0 – 77,9	1,80 – 2,59	2	Tidak puas	Tidak penting
78,0 – 101,9	2,60 – 3,39	3	Netral/biasa	Netral/biasa
102,0 – 125,9	3,40 – 4,19	4	Puas	Penting
126,0 – 150	4,20 – 5,00	5	Sangat puas	Sangat penting

Sumber : Kusumah (2008)

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kepentingan ini mewakili harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang di dapatkan peternak plasma dari PT.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prada Makmur Sejahtera, dari kedua variabel tersebut kemudian dilakukan analisis sehingga mengetahui kepuasan konsumen.

3.5.3. Analisis Tingkat Kesesuaian

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peternak terhadap pelayanan dari PT. Prada Makmur Sejahtera.

1. Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, digunakan skala likert dengan nilai 1-5.

- 1 : Sangat Tidak Penting
- 2 : Tidak Penting
- 3 : Netral/biasa
- 4 : Penting
- 5 : Sangat Penting

2. Tingkat Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kinerja layanan, juga digunakan skala likert dengan nilai 1-5

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Netral/biasa
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

Analisis diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarkan kepada pelanggan, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala likert, yaitu apakah menurut pelanggan hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, puas atau tidak puas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Dari hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian dari kinerja/penampilan maka akan dapat dilihat suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variable yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja/realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ekspektasi (harapan) pelanggan.

Rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (\text{Budianto, 2013})$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja/realita perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

Pada sumbu (\bar{X}) diisi dengan skor tingkat kepentingan/ekspektasi, dan pada sumbu mendatar (\bar{Y}) akan diisi dengan skor tingkat pelaksanaan/realita. Untuk menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja/realita

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang batasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}). Dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen dari sebuah faktor atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata skor tingkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada K faktor. Rumus berikutnya yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}}{n} \quad (\text{Budianto, 2013})$$

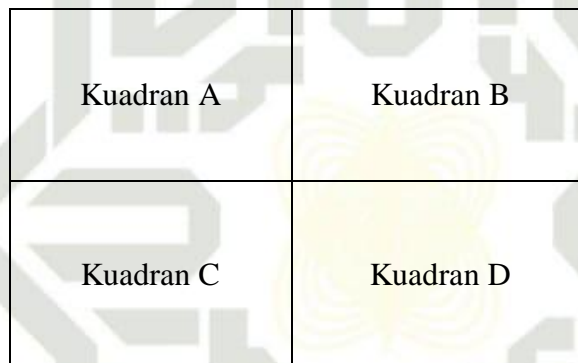
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}}{n}$$

Dimana :

K = Banyaknya faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

3.5.4. Diagram Kartesius

Diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Diagram Kartesius

Kuadran A

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, tetapi jika di lihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah, sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Perusahaan hendaknya melakukan usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang berarti pula bahwa atribut-atribut ini perlu di atur agar kepuasan konsumen dapat diraih.

Kuadran B

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, dan dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi juga. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena atribut-atribut inilah yang telah menarik konsumen.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kuadran C

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Namun, konsumen mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada posisi ini.

4. Kuadran D

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

3.5.5. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction index atau indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma secara keseluruhan. Menurut Ikhwani (2007) pengukuran terhadap indeks kepuasan penggunaan CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Dengan adanya indeks kepuasan peternak ayam ras pedaging maka dalam melaksanakan proses kemitraan dapat menentukan target yang tepat dalam hal peningkatan kepuasan peternak. Metode pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) ini meliputi tahap-tahap berikut:

Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), nilai ini diperoleh dari rata-rata kepentingan dan kinerja yaitu:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

Dimana:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai harapan indikator ke-i

X_i = Nilai kinerja indikator ke-i

Menentukan *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator, yaitu:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

Dimana:

P = Jumlah atribut harapan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menentukan *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS, yaitu:

$$WS = WFi \times MSSi$$

2. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (\text{Kusumah, 2008})$$

Dimana:

HS =Skala maksimum (*Highest Scale*) yang digunakan.

Hasil CSI tersebut memiliki arti sebagai berikut :

0,00 – 0,34 = Tidak Puas

0,35 – 0,50 = Kurang Puas

0,51 – 0,65 = Cukup Puas

0,66 – 0,80 = Puas

0,81 – 1,00 = Sangat Puas

3.5.6. Analisis Deskriptif

Analisis ini dilakukan pada data yang bersifat kualitatif karena tidak semua data yang diperoleh dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Penggambaran secara deskriptif bermanfaat untuk melihat kondisi lingkungan perusahaan dan karakteristik peternak. Data karakteristik tentang responden dikelompokkan kemudian ditabulasikan.

UIN SUSKA RIAU



V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian analisis tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera di Kabupaten Kampar yaitu:

1. Tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera berada pada tingkatan sangat puas.

Atribut pembentukan kepuasan peternak plasma terhadap kinerja kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera terhadap penyediaan sapronak sistem kemitraan yang digambarkan melalui empat kuadran, yaitu :

2.1. Kuadran A merupakan atribut yang menjadi prioritas utama yaitu, Kualitas DOC, ketepatan waktu panen, respon terhadap keluhan dan kesesuaian harga hasil panen.

2.2. Kuadran B merupakan atribut yang perlu dipertahankan oleh perusahaan inti yaitu, harga kontrak pakan, kualitas pakan, harga obat dan vaksin, kualitas obat dan vaksin, penerapan standar produksi, pemberian kompensasi dan pemberian bonus.

2.3. Kuadran C merupakan atribut tingkat prioritasnya masih rendah yaitu, penerapan harga kontrak DOC dan jadwal pengiriman sarana produksi (pakan dan DOC).

2.4. Kuadran D merupakan kuadran yang dianggap kinerjanya yang dianggap kurang penting oleh peternak dan kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan dirasakan tinggi, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan yaitu, bimbingan teknis dan frekuensi bimbingan teknis.

5.2. Saran

Dalam Pola kemitraan antara PT. PMS dengan peternak plasma, perlu ditingkatkan penerapan harga kontrak DOC dan jadwal pengiriman sarana produksi (pakan dan DOC) yang dinilai peternak plasma masih rendah.



DAFTAR PUSTAKA

- Amenuri F I, Soewarno T, Soekarto, Suryahadi. 2006. Perbandingan Sistem Usaha Mandiri dan Plasma pada Pembesaran Ayam Ras Pedaging terhadap Tingkat Pendapatan (Studi Kasus di Parung). *Jurnal MPI*. 1(2):44-57.
- Arisani, N. W. I. 2001. Optimalisasi Penggunaan Faktor-Faktor Produksi Suatu Kasus Pada Peternakan Ayam Pedaging CV. Pekerja Keras Bogor. *Skripsi*. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Bobo, J. 2003. *Transformasi Ekonomi Rakyat*. Pustaka Cidesindo: Jakarta.
- Budianto, D. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk dengan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Minimarket GARUDA Pekanbaru). *Skripsi*. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Pekanbaru.
- Chaprialin, R. 2000. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembalian Kredit oleh Peternak Sapi Perah di KUD Makmur Kecamatan Sukabumi, Kabupaten Sukabumi, Propinsi Jawa Barat. *Skripsi*. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Dahlan, S. M. 2011. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Biruvat dan Multiruvat*. Edisi 5. Salemba Medika. Jakarta.
- Direktorat Pengembangan Usaha. 2002. *Pedoman Kemitraan Usaha Agribisnis*. Departemen Pertanian. Jakarta.
- Engel, J.F, Roger D. Blackwell, Paul, W. M. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 1. Edisi Keenam*. Jakarta. Binapura Aksara.
- Gerson, R. F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Terjemahannya). Pusat Pengembangan Manajemen. Jakarta.
- Hafisah, M. J. 1999. *Kemitraan Usaha, Konsepsi dan Strategi*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Haeruman, 2002. Perbandingan Pendapatan Peternak dari Dua Sistem Kemitraan Inti Plasma Berbeda pada Usaha Pembesaran Ayam Ras Pedaging. *Jurnal Manajemen IKM*. 5(2) 111-121.
- Hendarto, E. 2000. Analisis Peluang Pengembalian Kredit Usaha Ternak Ayam Buras. *Skripsi*. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction. Membedah Strategi Kepuasan Merek Pemenang ISCA*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Johari, S. 2000. Menjadi Peternak Broiler Mandiri atau Plasma. *Poultry Indonesia*. IX (238). Jakarta.

Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I (Terjemahan). Prenhalindo. Jakarta.

Kusumah, M. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Pola Kemitraan Tunas Mekar Farmdi Kecamatan Nanggung, Kabupaten Bogor. *Skripsi*. Program Studi Sosial Ekonomi Peternakan. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Lumentha, L. 1997. Beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan usaha ternak ayam broiler di Kecamatan Cijeruk Kabupaten Bogor. *Skripsi*. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Martilla dan John C. James. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1):77-79.

Martodireso, S., Suryanto, W.A. 2002. *Agribisnis Kemitraan Usaha Bersama*. Kanisius. Yogyakarta.

Oliver. 1996. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. The McGraw Hill Companise, Inc. New York.

Puspitawati, Eka. 2004. Analisis Kemitraan Antara PT Pertani (Persero) dengan Petani Penangkar Benih Padi di Kabupaten Karawang. *Tesis*. Bogor.

Rahman, A. 2011. Analisis Biaya Transaksi dalam Pelaksanaan Pola Kemitraan Usaha Ayam Ras Pedaging di Kabupaten Maros. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.

Randi, K. 2011. *Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian*. <http://kamriantiramli.wordpress.com/201105/16/skala-pengukuran-dan-instrumen-penelitian/08> November 2019.

Rangkuti, F. 2003. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Said, E.G. dan Intan, A.H. 2004. *Manajemen Agribisnis*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia: Jakarta

Saragih, B. 1998. *Agribisnis Berbasis Peternakan*. Pusat Studi Pembangunan Lembaga Penelitian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Sasmita, Arya. 2010. *Rancang Bangun Sistem Informasi Kemitraan Ayam Broiler Pada Perusahaan Sentral Unggas Bali Berbasis Web*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Simamora, B. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi Pertama. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Suharno B. 2002. *Kemitraan Inti Plasma*. Penebar Swadaya. Jakarta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Syafrudin. 2001. Kajian Nilai Kepuasan Pelanggan Melalui Mutu dan Pelayanan Produk *Fastfood* di Texas Chicken Jakarta. *Skripsi*. Departemen Sosial Ekonomi Peternakan. Fakultas Peternakan. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Tohar. 2000. *Membuka Usaha Kecil*. Kanisius. Yogyakarta.

Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dalam Perilaku Konsumen*. Gramedia Utama Bekerjasama dengan *Jakarta Business Research Center (JBRC)*. Jakarta.

Veronica, N. 2001 Formulasi Pola Kemitraan Agribisnis pada PT. Agrobumu Puspa Sari dengan Petani Krisan. *Skripsi*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Wala, G.R. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Kinerja PT. GUP di Kabupaten Kampar. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru.



UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA TERHADAP KINERJA KEMITRAAN PT. PRADA MAKMUR SEJAHTERA DI KABUPATEN KAMPAR

Bersama dengan ini saya mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuisioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian:

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Prada Makmur Sejahtera pada peternak yang menjalin kemitraan dengannya. Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu: pertanyaan pada bagian ini menyediakan jawaban dengan kode yang tertera di bawah. Setiap pertanyaan hanya boleh menyilang (X) atau menyontreng (\checkmark) salah satu jawaban pada kolom kinerja dan kepentingan.

Alternatif jawaban:

Untuk penilaian kinerja:

STP	: Sangat tidak puas	= 1
TP	: Tidak Puas	= 2
N	: Netral	= 3
P	: Puas	= 4
SP	: Sangat Puas	= 5

Untuk penilaian kepentingan :

STP	: Sangat tidak penting	= 1
TP	: Tidak penting	= 2
N	: Netral	= 3
P	: Penting	= 4
SP	: Sangat penting	= 5



IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. JenisKelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Alamat :
4. Usia : Tahun
5. Pendidikan Terakhir :
6. Lama Beternak Ayam : Tahun
7. Lama Bermitra : Tahun
8. Skala Usaha :
9. Kepemilikan Kandang : ☐ Sewa ☐ MilikSendiri
10. Alasan Beternak Ayam : ☐ PekerjaanUtama
☐ PekerjaanSampingan
☐ Usaha Turun-temurun
☐ Lainnya,
11. Alasan Ikut Kemitraan : ☐ InginMendapatBantuan Modal
☐ InginMenambahPengetahuan
☐ InginMeningkatkanKeuntungan
☐ Resiko Usaha DitanggungBersama

PERTANYAAN

1. Pertimbangan utama bergabung dengan PT. Prada Makmur Sejahtera
 - ☐ Kemudahan
 - ☐ Pembayaran cepat
 - ☐ Ikut-ikutan peternak lain
 - ☐ Lainnya,
2. Sumber informasi mengenai PT. Prada Makmur Sejahtera
 - ☐ Teman
 - ☐ Keluarga
 - ☐ Langsungdariperusahaan PT. Prada MakmurSejahtera



☐ Lainnya,

3. Apakah anda memahami pengaturan kemitraan (perjanjian kontrak dengan PT. Prada Makmur Sejahtera)

☐ Ya

☐ Tidak, karena.....

4. Keluhan dalam bermitra

.....

.....

.....

5. Manfaat apa yang dirasakan bermitra dengan PT. Prada Makmur Sejahtera

☐ Waktu pemanenan cepat

☐ Resiko rendah

☐ Menambah penghasilan

☐ Mendapat bantuan modal

☐ Jaminan pemasaran

☐ Menambah pengalaman beternak

6. Apakah saran anda kepada PT. Prada Makmur Sejahtera

.....

.....

.....

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2. Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Peternak Plasma

I. TINGKAT KEPENTINGAN

Pernyataan yang berkaitan dengan kepentingan atribut dalam kegiatan kemitraan PT. Prada Makmur Sejahtera menurut pendapat peternak plasma

II. TINGKAT KINERJA

Pernyataan yang berkaitan dengan kinerja (hasil) pelaksanaan kemitraan yang telah anda terima di PT. Prada Makmur Sejahtera

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		STP	TP	N	P	SP	STP	TP	N	P	SP
Pelayanan Sarana Produksi											
1.	Penerapan kontrak harga DOC										
2.	Kualitas DOC										
3.	Harga kontrak pakan										
4.	Kualitas pakan										
5.	Harga obat dan vaksin										
6.	Kualitas obat dan vaksin										
7.	Jadwal pengiriman sarana produksi (pakan dan DOC)										
Pelayanan Teknis Budidaya											
8.	Bimbingan teknis										
9.	Frekuensi pelayanan dan materi bimbingan										
10.	Penerapan standar produksi										
11.	Ketepatan waktu panen										
12.	Respon terhadap keluhan										
Pelayanan Pasca Panen											
13.	Kesesuaian harga jual hasil panen										
14.	Pemberian kompensasi										
15.	Pemberian bonus										

Lampiran 3. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan

Responden	Kepentingan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Vivi Deslinda	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
Andrison	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4
M. Aprianto	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Andesman Siregar	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
Fahmil Muzakki	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4
Jepru	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	5
Rahmad Habidin	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Komarudin	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
Sapral	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Gunawan	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
Safrizal	2	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	5	3	3	4
Fifi Andriani	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
M. Rikardo	4	3	4	3	5	3	2	3	3	4	3	4	5	4	3
Eva Yuliana	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Suhaimi	5	3	5	5	3	2	5	4	3	2	5	4	3	4	5
Ibrahim Nurdi	5	4	4	3	3	3	5	2	2	2	5	3	5	4	4
Ari Wijaya	5	3	4	2	2	3	5	3	2	3	4	3	4	4	5
Herman	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Hermanto	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Arifin	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Hassanudin

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 62
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan, dan

oran, p



Syafudin	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4
M. Asril	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4
Afrianto	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	5	4	4	4
Agus Salim	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3
Supriadi	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	3	5	3	3	3
M. Zakaria	2	3	2	3	2	4	5	3	2	3	4	5	3	4	3
Syahru	2	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	5	3	3	4
Fadhil	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Kuntoro	4	3	4	3	5	3	2	3	3	4	3	4	5	4	3
Heru	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Jumlah	118	126	132	121	125	121	127	104	111	126	127	130	127	127	127
Rataan	3,93	4,20	4,40	4,03	4,17	4,03	4,23	3,47	3,70	4,20	4,23	4,33	4,23	4,23	4,23
MS	3,93	4,20	4,40	4,03	4,17	4,03	4,23	3,47	3,70	4,20	4,23	4,33	4,23	4,23	4,23
WF	0,24	0,27	0,31	0,29	0,29	0,28	0,27	0,24	0,25	0,30	0,26	0,28	0,27	0,28	0,29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p...
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Lampiran 4. Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja

Responden	Kinerja														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Vivi Deslinda	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3
Andrison	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4
Muhaimin Aprianto	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
Andesman Siregar	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
Fahmil Muzakki	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Jeprri	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3
Rahmad Habidin	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
Komarudin	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Sapral	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	4
Gunawan	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4
Safrizal	3	2	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4
Fifi Andriani	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
M. Rikardo	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5
Eva Yuliana	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Suhaimi	3	5	5	5	5	3	2	4	3	5	3	3	3	3	4
Ibrahim Nurdi	3	4	3	4	5	4	3	2	3	5	1	3	3	3	1
Ari Wijaya	3	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	3	3	2
Herman	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Hermanto	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
Arifin	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
Syafudin	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan buku, dan sebagainya.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

M. Asril	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
Afrianto	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3	3
Agus Salim	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5
Supriadi	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4
M. Zakaria	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4
Syahru	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
Fadhil	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5
Kuntoro	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Heru	3	5	5	5	5	3	2	4	3	5	3	3	3	3	4
Jumlah	106	110	119	122	118	119	110	116	114	123	103	110	108	114	116
Rataan	3,53	3,67	3,97	4,07	3,93	3,97	3,67	3,87	3,80	4,10	3,43	3,67	3,60	3,80	3,87
MSS	3,53	3,67	3,97	4,07	3,93	3,97	3,67	3,87	3,80	4,10	3,43	3,67	3,60	3,80	3,87
WF	6,21	6,44	6,97	7,14	6,91	6,97	6,44	6,79	6,67	7,20	6,03	6,44	6,32	6,67	6,79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian

Lokasi Peternakan



Kandang Ternak Broiler



Pengambilan Data oleh Responden



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sus



Sultan Syarif Kasim Riau

